

KLACHTENREGELING

5DFLOW SPINAL THERAPY

Uitgegeven door: 5DFLOW Spinal Therapy

Eigenaar en hoofddocent: Diederick van Lottum

Website: www.5dflow.online

E-mail: info@5dflow.online

1. Doel van de klachtenregeling

5DFLOW Spinal Therapy streeft naar kwalitatief hoogwaardig onderwijs, professionele begeleiding en een respectvolle omgang met deelnemers.

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee de opleidingen, trainingen, behandelingen en overige diensten worden aangeboden, kan het voorkomen dat een deelnemer of cliënt niet tevreden is over de dienstverlening.

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze klachten kunnen worden ingediend, behandeld en afgehandeld.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over:

- De inhoud van een opleiding
 - De uitvoering van een opleiding
 - De begeleiding van een deelnemer
 - Een docent of begeleider
 - De communicatie van 5DFLOW
 - Een behandeling of dienstverlening
 - Administratieve afhandeling
 - Facturatie of betalingen
-

3. Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via:

E-mail: info@5dflow.online

De klacht bevat minimaal:

- Naam van de indiener
- Datum
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of correspondentie

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. Ontvangstbevestiging

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging.

Hierin wordt aangegeven:

- Dat de klacht is ontvangen
 - Wie de klacht behandelt
 - Welke vervolgstappen worden genomen
-

5. Behandeling van de klacht

SDFLOW onderzoekt de klacht zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk.

Indien nodig worden aanvullende gegevens opgevraagd.

De indiener krijgt de mogelijkheid om de klacht nader toe te lichten.

Waar mogelijk wordt eerst gezocht naar een oplossing in onderling overleg.

6. Uitspraak

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke reactie.

Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de indiener hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

De reactie bevat:

- Bevindingen van het onderzoek
 - Eventuele maatregelen
 - Eventuele oplossingen
 - Eventuele vervolgstappen
-

7. Onafhankelijke geschillenregeling

5DFLOW Spinal Therapy streeft ernaar klachten in onderling overleg op een zorgvuldige en respectvolle manier op te lossen.

Wanneer een deelnemer of cliënt zich niet kan vinden in de uitkomst van de interne klachtbehandeling, kan het geschil worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie.

5DFLOW Spinal Therapy is aangesloten bij de geschillenregeling van Zorg voor ZZP.

De geschillencommissie behandelt geschillen onafhankelijk en onpartijdig. Beide partijen krijgen hierbij de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Meer informatie over de geschillenregeling is beschikbaar via:

www.zorgvoorzzp.nl

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht of het geschil.

9. Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van 5DFLOW Spinal Therapy.

Van iedere klacht worden minimaal vastgelegd:

- Datum ontvangst
- Naam indiener
- Onderwerp van de klacht
- Wijze van afhandeling
- Datum afronding

Klachten en de wijze van afhandeling worden minimaal twee jaar bewaard.

10. Verbetermaatregelen

Klachten worden gebruikt als hulpmiddel om de kwaliteit van opleidingen, behandelingen en dienstverlening continu te verbeteren.

Indien nodig worden procedures, lesmateriaal, communicatie of werkwijzen aangepast om herhaling te voorkomen.

11. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle opleidingen, trainingen, behandelingen en overige diensten die onder de naam 5DFLOW Spinal Therapy worden aangeboden.

Door deelname aan een opleiding, training of behandeling verklaart de deelnemer kennis te hebben genomen van deze klachtenregeling.

12. Contact

5DFLOW Spinal Therapy

Website: www.5dflow.online

E-mail: info@5dflow.online

Eigenaar en ontwikkelaar: Diederick van Lottum